



**ACTO**  
ASSOCIATION OF CLINICAL  
TRIALS ORGANIZATIONS

## Оценка деятельности таможенных брокеров в сфере клинических исследований

Период проведения опроса: апрель 2014 г.

В опросе приняли участие 17 членов Ассоциации организаций по клиническим исследованиям

### Составляющие критериев оценки брокеров\*

качество процесса подготовки таможенного оформления	<i>оценивается качество организации процесса согласования документации, адекватность списка требуемой документации; отсутствие изменений требований в процессе оформления пакета документов; возможность организации переговоров с таможенными органами (при необходимости)</i>
компетентность	<i>оценивается уровень профессионализма, в частности при предложении альтернативных путей решения возникающих проблем; возможность анализа и адекватного реагирования на изменения в таможенном законодательстве и в требованиях таможенных органов</i>
уровень коммуникации	<i>оценивается вежливость ключевого персонала компании при общении с клиентом</i>
готовность защищать интересы клиента	<i>оценивается готовность защищать интересы клиента, выступать на его стороне при предъявлении необоснованных требований со стороны таможенных органов; готовность к участию в решении возникающих проблем</i>
работа в условиях форс-мажора	<i>оценивается оперативность и адекватность реагирования в условиях форс-мажора, включая надлежащую оценку ситуации, своевременное информирование клиента, способность выработки решения проблемы и проч.</i>

\* оценка осуществлялась по пятибальной шкале

## Оценка компаний, оказывающих брокерские услуги

показатели	количество респондентов	качество процесса подготовки таможенного оформления (средний балл)	компетентность (средний балл)	уровень коммуникации (средний балл)	готовность защищать интересы клиента (средний балл)	работа в условиях форс-мажора (средний балл)	средний балл по всем показателям
Alpha Express	8	3,9	3,8	3,5	3,5	4,0	3,7
Avinex	1	2,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,4
BIOCARD Logistics	4	4,8	4,5	4,0	4,5	4,5	4,5
Clinical Trial Logistics	1	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,8
ClinicalTrial Support	2	4,5	5,0	4,0	4,5	4,0	4,4
DHL	9	3,7	4,1	4,0	2,9	3,5	3,6
DIALOG LLC	1	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,6
Gestion	1	3,5	2,5	2,0	2,5	2,8	2,7
IMP Logistic	2	5,0	5,0	5,0	4,5	5,0	4,9
Master-broker	2	4,5	4,5	4,8	4,5	4,0	4,5
S.V.T.S.- Alliance	3	4,7	4,0	4,7	3,3	4,0	4,1
Skyfor	2	4,5	5,0	5,0	4,5	5,0	4,8
TNT	9	3,2	3,3	3,8	2,8	2,8	3,2
UPS	3	3,0	2,7	3,3	2,7	2,0	2,7
Vector Logistics	2	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
VORTEX	4	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
World Courier	8	3,8	4,1	3,8	2,9	3,3	3,6

## Комментарии респондентов

компании	комментарии отдельных респондентов
Alpha Express	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Хорошие сроки таможенной очистки (1-2 рабочих дня), удобный брокер для оформления лабораторных наборов;</li> <li>● Выставленные оценки касаются исключительно экспорта биообразцов (отказались от работы как с таможенным брокером по импорту, т.к. очень сложный процесс оформления - требования к пакету таможенных документов нестандартны и сильно осложняют, а порой делают невозможным таможенное оформление);</li> <li>● Проблемы возникают почти при каждой отправке (постоянная корректировка списка документов для таможни, что очень тормозит рабочий процесс). Уровень коммуникации сотрудников оставляет желать лучшего;</li> <li>● При общем среднем уровне предоставляемых услуг несомненным преимуществом является готовность и умение работать в условиях форс-мажора;</li> <li>● Высокое качество работы и коммуникации, оперативность, возможность выполнения доставки от Вендора до конечного получателя после таможни.</li> </ul>
BIOCARD Logistics	<ul style="list-style-type: none"> <li>● В связи с возрастанием количества проектов в последнее время столкнулись с проблемой коммуникации.</li> </ul>
DHL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Выставленные оценки касаются экспорта биообразцов, импортом не пользуемся (сложный по документам и долгий по срокам процесс оформления);</li> <li>● Длительные сроки таможенной очистки (с средним 2 недели), создается впечатление, что рынок клинических исследований им мало не интересен.</li> </ul>
Gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Может заниматься таможенным оформлением только препаратов. Серьезные затруднения с лабораторными наборами. Плохое знание таможенного и иного законодательства, специфики сферы клинических исследований.</li> </ul>
S. V. T. S.- Alliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Тщательный подход к подготовке документов для таможенного оформления.</li> </ul>
Skyfor	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Хорошо работают с техникой и оборудованием, с остальным пока не хватает опыта.</li> </ul>
TNT	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Уровень качества услуг в последнее время несколько хуже, что может быть связано с постоянно растущим количеством проектов;</li> <li>● Выставленные оценки касаются экспорта биообразцов, импорт не дотягивает до надлежащего уровня (длительный срок оформления);</li> <li>● С ними очень сложно и неприятно работать, хотя TNT и не является официальным вендором компании. Только разовые выпуски простых грузов.</li> </ul>
UPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Создается впечатление, что рынок клинических исследований им абсолютно не интересен.</li> </ul>
Vector Logistics	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ориентированы на потребности клиента; оперативная реакция при возникновении каких-либо трудностей; мы никогда не сталкивались с проблемами при прохождении таможенной очистки грузов;</li> <li>● Единственный минус для нас - не хватает статуса лицензированного брокера.</li> </ul>
VORTEX	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Работают быстро, оперативно и качественно, к сожалению, нет статуса лицензированного брокера</li> </ul>
World Courier	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Низкий уровень качества предоставляемых услуг при очень высоких расценках;</li> <li>● Длительные сроки таможенной очистки (до 2-х недель);</li> <li>● Проблемы с коммуникацией, в том числе категорический отказ вести переписку на английском языке;</li> <li>● Неудобная форма предоставления комментариев к проформе-инвойсу - ручкой на полях.</li> </ul>